

This question paper contains 8 printed pages]

Your Roll No.....

396

B.A. Prog./I

E

(L)

OFFICE MANAGEMENT AND SECRETARIAL PRACTICE

Paper I—Business Communication

(Admissions of 2004 and onwards)

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 75

(Write your Roll No. on the top immediately on receipt of this question paper.)

Note :— The maximum marks printed on the question paper are applicable for the students of the Regular Colleges (Category 'A'). These marks will, however, be scaled up proportionately in respect of the students of NCWEB at the time of posting of awards for compilation of result.

Note :— Answers may be written either in English or in Hindi; but the same medium should be used throughout the paper.

टिप्पणी : इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिन्दी किसी एक भाषा में दीजिए; लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।

P.T.O.

All questions of Sections A, B and C are compulsory and should be attempted together.

All questions of Sections A and B are carrying 10 marks each.

Questions of Section C are carrying 5 marks each.

खण्ड 'अ', 'ब' तथा 'स' के सभी प्रश्न अनिवार्य हैं और सभी प्रश्नों को साथ-साथ कीजिए।

खण्ड 'अ' और 'ब' का प्रत्येक प्रश्न 10 अंक का है।

खण्ड 'स' का प्रत्येक प्रश्न 5 अंक का है।

### Section A

#### (खण्ड 'अ')

- I. Attempt any *two* questions (each carries 10 marks) :
  - (i) What do you mean by effective communication ? Explain the factors that increase effectiveness of communication.
  - (ii) Differentiate between Oral and Written communication. Explain the merits and limitations of Oral and Written communication.
  - (iii) Describe the importance of Modern Technology in business communication. Explain any *two* terms--E-mail, Teleconference, Internet, Multimedia etc.
  - (iv) Explain the meaning, need and importance of business letters.

निम्नलिखित में से किन्हीं दो प्रश्नों को कीजिए (प्रत्येक प्रश्न 10 अंकों का है) :

- (i) प्रभावी संचार से आप क्या समझते हैं ? संचार की प्रभाविता को बढ़ाने वाले कारकों की व्याख्या कीजिए।
- (ii) मौखिक और लिखित संचार में अंतर बताइए। मौखिक और लिखित संचार की विशेषताओं और सीमाओं की व्याख्या कीजिए।
- (iii) व्यवसायगत संचार में आधुनिक प्रौद्योगिकी के महत्व का वर्णन कीजिए। किन्हीं दो पदों की व्याख्या कीजिए :  
ई-मेल, टेलीकॉन्फरेन्स, इन्टरनेट, मल्टीमीडिया इत्यादि।
- (iv) व्यवसाय पत्रों का अर्थ, आवश्यकता और महत्व की व्याख्या कीजिए।

### Section B

#### (खण्ड 'ब')

2. Attempt any two questions (each carries 10 marks) :

- (i) Write a letter to M/s HCL Photocopier asking for quotation for latest models of photocopier machines available with the company. Also enquire about the terms and conditions for payment and delivery.

- (ii) You have received a letter from M/s Goodluck Company inquiring about the printing of magazines you deal in. Write a suitable reply to the above letter giving the prices and terms upon which you are willing to supply them.
- (iii) One of your customers had placed order with you and you are not able to execute the order due to financial constraints. Write a letter to your customer asking for advance payment for supply of goods.
- (iv) Draft a letter of complaint on behalf of M/s J.P. Cosmetics to M/s Lipline of Ahmedabad regarding two months delay in supply of cosmetics received from them.

निम्नलिखित में से किन्हीं दो प्रश्नों को कीजिए (प्रत्येक प्रश्न 10 अंकों का है) :

- (i) मैसर्स HCL फॉटोकॉपियर को पत्र लिखिए और उससे कंपनी में उपलब्ध फॉटोकॉपियरों के अधुनातन मॉडलों के कोटेशन देने को कहिए। साथ ही अदायगी और डिलीवरी की शर्तों और दशाओं के बारे में पूछिए।

- (ii) आपको मैसर्स गुडलक कंपनी से एक पत्र प्राप्त हुआ है जिसमें उन मैगजीनों की छपाई के बारे में पूछा है जिनमें आप डील करते हैं। उपर्युक्त पत्र के जवाब में उपयुक्त पत्र लिखिए और उन कीमतों और शर्तों को लिखिए जिन शर्तों पर आप उन्हें सप्लाई करने के लिए रजामंद हैं।
- (iii) आपके ग्राहकों में से एक ने आपको एक आदेश दिया है और आप वित्तीय बाध्यताओं के कारण उसे निष्पादित नहीं कर सकते हैं। अपने ग्राहक को पत्र लिखिए और उससे माल सप्लाई करने के लिए पेशगी देने को कहिए।
- (iv) मैसर्स जे.पी. कॉस्मेटिक्स की ओर से अहमदाबाद की मैसर्स लिपलाइन को शिकायत के एक पत्र का प्रारूप तैयार कीजिए जिसमें उससे प्राप्त कॉस्मेटिक्स की सप्लाई में दो माह की देरी के बारे में लिखिए।

3. Attempt any two questions (each carries 10 marks) :

- (i) Kotak Mahendra Bank is opening its ATM facility in Sector-105, Noida on May 15, 2015. Write an invitation letter to your customers residing in and around this locality for the opening ceremony.

- (ii) M/s Lamba and Lamba, electronic goods dealer has changed the place of business to more suitable premises on account of expansion of Business. Write a letter to Bank Manager, Andhra Bank intimating about the change of address.
- (iii) As the Secretary of Alpha Ltd., write a letter to General Insurance Corporation, Janpath, New Delhi, requesting to pay a visit and provide the estimate to ensure the office premises and stock of your company.
- (iv) Write a letter in response to the advertisement published in a leading newspaper for the post of Office Manager giving your personal details, qualification, age and experience.

निम्नलिखित में से किन्हीं दो प्रश्नों को कीजिए (प्रत्येक प्रश्न 10 अंकों का है) :

- (i) कोटक महेन्द्रा बैंक 15 मई 2015 को नोयडा के सेक्टर 105 में अपनी ATM सुविधा खोल रहा है। प्रारंभिक समारोह के लिए इस बस्ती में और आसपास रहने वाले ग्राहकों को निमंत्रण पत्र लिखिए।
- (ii) मैसर्स लांबा एण्ड लांबा नामक इलेक्ट्रिक डीलर ने अपने व्यवसाय के विस्तार के कारण अधिक उपयुक्त परिसर में व्यवसाय का स्थान बदल लिया है। आंध्रा बैंक के बैंक प्रबंधक को परिवर्तन की सूचना देते हुए एक पत्र लिखिए।

- (iii) ऐल्फा लिमिटेड के सचिव के रूप में जनरल इन्श्योरेन्स कॉर्पोरेशन, जनपथ, नई दिल्ली को एक पत्र लिखिए और उससे कार्यालय आने की प्रार्थना कीजिए और कार्यालय परिसर तथा आपकी कंपनी के स्टॉक को सुनिश्चित करने के लिए अनुमान बताने के लिए कहिए।
- (iv) कार्यालय प्रबंधक के पद के लिए अग्रणी अखबार में प्रकाशित विज्ञापन के प्रति अनुक्रिया में एक पत्र लिखिए और व्यक्तिगत विवरण योग्यताओं, आयु और अनुभव के बारे में उल्लेख कीजिए।

### Section C

#### (खण्ड 'स')

4. Write short notes on any *three* (each carries 5 marks) :
- (i) Verbal and non-verbal communication
  - (ii) Principles of good Business Letter
  - (iii) Minutes
  - (iv) Dishonoured cheque
  - (v) Voice mail.

निम्नलिखित में से किन्हीं तीन पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिये  
(प्रत्येक 5 अंकों का है) :

- (i) मौखिक और गैरमौखिक संचार
- (ii) अच्छे व्यावसायिक पत्र के सिद्धांत
- (iii) कार्रवाई
- (iv) अस्वीकृत चेक
- (v) वॉइस मेल।